

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana S1**



FANNY NATASIA ASTRADINATA

NIM: 1822108

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana S1**



FANNY NATASIA ASTRADINATA

NIM: 1822108

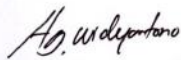
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2022**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI
KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:
FANNY NATASIA ASTRADINATA
NIM: 1822108

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Agustinus Widvartono, S.E., M.Si.

Tanggal 21 Maret 2022

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI
KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FANNY NATASIA ASTRADINATA
NIM: 1822108

Telah dipertabangkan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 28 April 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.

Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si.

Anggota : Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....

Palembang, 28 April 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Baik untuk merayakan sebuah kesuksesan, namun yang lebih penting adalah belajar dari sebuah kegagalan”

- Bill Gates -

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Papa dan Mama**
- **Saudaraku Ko Fandy Astradinata**
- **Partnerku Ko Edfent Arious**
- **Teman Seperjuangan dan Teman Kantor**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fanny Natasia Astradinata
NIM : 1822108
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI KOTA PALEMBANG** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 28 April 2022

Pemberi pernyataan



Fanny Natasia Astradinata

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fanny Natasia Astradinata
NIM : 1822108
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN
MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
DI KOTA PALEMBANG**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 28 April 2022

Pemberi pernyataan



Fanny Natasia Astradinata